



## FICHE MÉTHODE

### Cibler les clients en fonction du chiffre d'affaires

#### ► En observant les données du portefeuille :

Les chiffres d'affaires sont-ils homogènes ou hétérogènes ?

L'écart entre le plus gros client et le plus petit est-il important ?

Quelles entreprises réalisent-elles un chiffre d'affaires très important ?

#### ► En croisant le chiffre d'affaires avec d'autres informations sur les clients :

En *B to B* : leur secteur d'activité, leur secteur géographique, leur statut (privé, administration), etc.

En *B to C* : leur âge, lieu d'habitation, catégorie professionnelle, etc.

**On peut alors dresser le profil des meilleurs clients.**

#### ► En vérifiant si la loi de Pareto s'applique

Concernant l'analyse d'un portefeuille client, la loi de Pareto ou 20/80 énonce que très souvent on observe que 20 % des clients réalisent 80 % du chiffre d'affaires de l'entreprise. La méthode est la suivante :

1. Classer les clients par ordre décroissant de CA.
2. Calculer la répartition des clients en pourcentage.
3. Cumuler les pourcentages de clients.
4. Calculer la répartition du CA en pourcentage.
5. Cumuler les pourcentages de CA.
6. Lire les résultats et conclure sur les clients à fidéliser en particulier.

Exemple de calcul :

Clients	CA en k€	% client	Cumul clients	% CA	Cumul CA
Levert SA	2 420	10 %	10 %	61,37 %	61,37 %
Entreprise Malou	770	10 %	20 %	19,53 %	80,90 %
HBS	304	10 %	30 %	7,71 %	88,61 %
Ets Thouard	222	10 %	40 %	5,63 %	94,24 %
SA Jean Rovi	53	10 %	50 %	1,34 %	95,59 %
Leperd SA	48	10 %	60 %	1,22 %	96,80 %
Caro & Bera	44	10 %	70 %	1,12 %	97,92 %
Ets Bayard	32	10 %	80 %	0,81 %	98,73 %
La Limousine	26	10 %	90 %	0,66 %	99,39 %
Société TBV	24	10 %	100 %	0,61 %	100,00 %
<b>TOTAL</b>	<b>3 943</b>	<b>100 %</b>		<b>100 %</b>	

Dans cette entreprise, la loi de Pareto est vérifiée car 20 % des clients représentent 80,90 % du CA.

Les clients Levert SA et l'entreprise Malou doivent être fidélisés en priorité.

On peut aussi observer si les 80 % de clients restants sont homogènes ou non.

Dans cet exemple, les Ets Thouard représentent un client moyen, alors que les autres sont des petits clients.